



ДЕТСКА ГРАДИНА № 4 „СЛЪНЧО”
ВЛАДАЯ р-н „Витоша”, ул. ”ЕЛА” № 6 тел. 02/ 999 1032
sluncho4@abv.bg <http://dg-4.com/>

УТВЪРДИЛ:

РУМЯНА КАПЛАНОВА

Директор на ДГ № 4 „Слънчо“

П Р О Ц Е Д У Р А

ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ, ОПЛАКВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ В ДЕТСКА ГРАДИНА № 4 „СЛЪНЧО“

Учебна 2019 / 2020 година

Приета на заседание на ПС с протокол № 1 от 17.09.2019 г.

Настоящата процедура регламентира реда, по който се подават сигнали, жалби, оплаквания и предложения, както и реда за тяхното разглеждане и вземане на решение.

1..Компетентен орган

1.1. Постъпилите в ДГ № 4 „Слънчо“ сигнали, жалби, оплаквания или предложения се разглеждат от Комисия за сигнали, жалби, оплаквания и предложения /Комисията/, сформирана със заповед на Директора на детската градина.

1.2.Комисията се състои от : председател – директорът на ДГ № 4 „Слънчо“ и от двама члена, посочени поименно в заповедта по т.1.1.

2.Сигнали, жалби, оплаквания и предложения могат да бъдат подавани от :

2.1.Родители на деца, които посещават детската градина

2.2.Служители на детската градина

2.3.Заинтересувани за сигурността, емоционалното и физическо състояние на децата физически и юридически лица

3.Необходими документи

За подаване на сигнали, жалби, оплаквания и предложения не се предвиждат други документи освен самите сигнали, жалби, оплаквания и предложения в свободен текст. Гореспоменатите следва да съдържат темата, по която се отправя искане, пълното име, адрес и телефон на подателя, както и начинът, по който иска да получи отговор.

Всяко лице, което подава сигнал, жалба, оплакване или предложение, може да предостави и доказателствен материал, подкрепящ неговите мотиви и твърдения.

4. Ред за подаване и разглеждане на сигнали, жалби, оплаквания и предложения

4.1.Сигнали, жалби, оплаквания и предложения се подават в писмена форма лично или по пощата, като се адресират до Директора на ДГ № 4 „Слънчо“.

4.2.Постъпилите сигнали, жалби, оплаквания и предложения се предават на Председателя на Комисията.

- 4.3. Темите, по които се отправят сигнали, жалби, оплаквания и предложения не се ограничават.
- 4.4. Комисията завежда подадените сигнали, жалби, оплаквания и предложения във входящия дневник на детската градина, който съдържа пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание.
- 4.5. Комисията разглежда всеки сигнал, жалба, оплакване и предложение в 14 дневен срок от подаването му и изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия.
- 4.6. Получени и заведени сигнали, жалби, оплаквания и предложения, в които са изложени обстоятелства, които са от компетентността на друг контролен орган, се препращат за предприемане на съответни действия не по-късно от 7 /седем/ дни от датата на постъпването им. Писмото, с което е препратен сигналът, жалбата, оплакването и предложението, се адресира с копие до подателя за информация.
- 4.7. Когато за решаването на конкретен сигнал, жалба, оплакване и предложение е необходимо извършването на допълнителни проверки с по-висока степен на фактическа сложност и събиране на допълнителна информация по случая, което предполага повече технологично време, подателят се уведомява писмено за основанията за забавянето.
- 4.8. В случай, че в постъпилите сигнал, жалба, оплакване или предложение се съдържа информация, навеждаща към основателни съмнения за насилие и/или съществуващ риск за здравето или живота на потребител/дете от ДГ № 4 „Слънчо“, директорът/председателят/ на Комисията незабавно уведомява съответния компетентен орган – полиция, Дирекция „Социално подпомагане, Закрила на детето, прокуратура, спешна медицинска помощ.
- 4.9. Не се завеждат и не се разглеждат сигнали, жалби, оплаквания или предложения, подадени анонимно.
- 4.10. На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се излагат съображенията за това.
- 4.11. За всички предприети действия в хода на извършената проверка на сигнал, жалба, оплакване и/или предложение, Комисията води досие и съхранява събраните документи, протоколи от проведени срещи и взети решения.
- 4.12. За своята работа Комисията изготвя протокол. В него се описват подробно мотивите за взетите решения за уважаване или отхвърляне на подадените сигнал, жалба, оплакване или предложение.

4.13. Копие от подадените сигнал, жалба, оплакване или предложение, протоколът , в който са изложени мотивите за взетото решение на Комисията, както и копие от кореспонденцията по въпроса, се съхранява в личното досие на конкретния потребител, за когото се отнася.

5.Заключителни разпоредби

&1.Контролът по изпълнението на настоящата процедура ще упражнявам лично.

& 2. Настоящата Процедура влиза в сила от 18 септември 2019 година.